



Народна банка  
Србије

# КАКО ДА ОСТВАРИТЕ СВОЈА ПРАВА

Народна банка Србије је централна банка Републике Србије, чији је основни циљ постизање и одржавање стабилности цена.

Поред основног циља, она за циљ има и очување финансијске стабилности.



# САДРЖАЈ

<b>ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИГОВОРИМА</b>	<b>2</b>
Које кораке треба предузети?	4
Шта треба навести у приговору?	3
Посебно скрећемо пажњу	3
Како се подноси приговор Народној банци Србије?	4
Посредовање у решавању приговора – медијација	4
Шта је поступак посредовања – медијације?	5
Ко су медијатори?	5
Поступак посредовања – медијације базира се на принципима	5
Које су предности поступка медијације у односу на судски поступак?	6
Како покренути поступак медијације?	6
Где се одржава посредовање – медијација?	6
Какав може бити исход медијације?	7

# КАКО ДА ОСТВАРИТЕ СВОЈА ПРАВА

## **Из ове брошуре можете сазнати како да уложите приговор на поступање финансијске институције**

Уколико сматрате да су ваша права и интереси у пословању са банком, лизинг компанијом, мењачницом, осигуравајућим друштвом или друштвом за управљање добровољним пензијским фондовима повређени, односно да се нека од поменутих финансијских институција не придржава одредаба закључених уговора и добрих пословних обичаја, треба да покушате да у директном обраћању финансијској институцији, односно службеном лицу те институције, разрешите проблем са којим се суочавате.

Многи проблеми могу се решити брзо и једноставно управо у директном обраћању финансијској институцији, а уколико нисте задовољни одговором финансијске институције, ваше је право да јој упутите и писмени приговор.

Ако финансијска институција не достави одговор или сте достављеним одговором незадовољни, можете се обратити Народној банци Србије, тј. упутити приговор на поступање и рад поменуте финансијске институције.

Народна банка Србије ваша права и интересе штити путем:

- разматрања приговора, и
- спровођења поступка посредовања – медијације.

## ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИГОВОРИМА

### Које кораке треба предузети?

- Прво, покушајте да неспоразум разрешите у директном обраћању финансијској институцији, тј. службеном лицу у банци, лизинг компанији, мењачници, осигуравајућем друштву или друштву за управљање добровољним пензијским фондovima на чији рад имате примедбе.

У највећем броју случајева, проблем већ тада може бити решен брзо и једноставно.

- Писменим приговором обратите се финансијској институцији у случају да, и након обављеног разговора са службеним лицем финансијске институције, нисте разрешили неспоразум.
- Народну банку Србије писмено можете обавестити, тј. поднети приговор, само уколико сте се претходно писмено обратили финансијској институцији и:
  - ако финансијска институција о вашем приговору није одлучила у **року од 30 дана** од дана када је примила уредан приговор,
  - ако је оценила да ваш приговор није основан, односно
  - ако не прихватате предлог финансијске институције за решење спорног односа.
- Приговор, у два примерка, достављате Народној банци Србије са навођењем краћег описа спорног односа, времена и места његовог настанка, као и прилагањем одговора финансијске институције ако је одговорила на приговор.
- О предузетим активностима Народна банка Србије ће вам одговорити у року од 48 сати.
- Уколико процени да је то оправдано, Народна банка Србије може од финансијске институције затражити да се, у року од осам дана, писаним путем изјасни на наводе садржане у приговору.
- Након пријема писменог изјашњења финансијске институције на приговор, Народна банка Србије ће приговор размотрити и одговорити вам у року од осам дана од дана пријема изјашњења финансијске институције.

**Напомињемо да је потребно Народној банци Србије доставити ПИСМЕНИ приговор са одговарајућом пратећом документацијом.**

### **Шта треба навести у приговору?**

- Име и презиме, матични број и адресу – за физичка лица и назив организације, матични број, ПИБ и адресу – за правна лица;
- Уколико приговор улажете у нечије име, неопходно је приложити и овлашћење особе у чије име улажете приговор;
- Назив и адресу финансијске институције на чији рад улажете приговор;
- Опи, време и место настанка спорног односа;
- Број уговора закљученог са финансијском институцијом на чији рад корисник услуге приговара, односно доказе којима се потврђују наводи из приговора;
- Одговор финансијске институције ако је одговорила.

### **Посебно скрећемо пажњу**

На јасан и једноставан начин објасните проблем с којим сте се суочили.

Народна банка Србије ће вас обавестити о примљеном одговору финансијске институције и евентуалном предлогу решења вашег проблема у предвиђеном року.

## Како се подноси приговор Народној банци Србије?

Приговор Народној банци Србије се подноси на адресу:

**НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ**

**ПОШТАНСКИ ФАХ: 712**

Или електронским путем на и-мејл адресу: [zastita.korisnika@nbs.yu](mailto:zastita.korisnika@nbs.yu)

***За додатне информације или питања позовите Информативни центар Народне банке Србије на телефон 0800 111 110 (позив је бесплатан).***

## Посредовање у решавању приговора – медијација

Уколико, након подношења приговора Народној банци Србије и изјашњења финансијске институције, нисте задовољни изјашњењем, можете предложити да Народна банка Србије посредује у решавању спорног односа у поступку посредовања – медијације или се обратити надлежном суду.

Услов за покретање поступка је обострани пристанак странака.

Народна банка Србије заказује поступак посредовања – медијације и стране обавештава о месту и времену спровођења поступка медијације.

Поступак посредовања – медијације спроводи стручно лице – посредник (медијатор). У случају потребе, могуће је ангажовање лица са специјалистичким знањем, уз услов да обе стране то прихвате. Трошкове евентуалног ангажовања стручног лица авансира подносилац приговора или страна заинтересована за постизање споразума.

О посредовању се сачињава записник.

Ако се у поступку посредовања постигне решење, закључује се споразум.

Медијација у организацији Народне банке Србије је бесплатна.

## Шта је поступак посредовања – медијације?

Поступак посредовања – медијације је алтернативни начин решавања спора, који подразумева окупљање страна у спору како би у разговору покушале да разреше спорна питања.

Медијација је добровољан и неформалан поступак у коме трећа особа – медијатор помаже странама у проналажењу споразумног решења кроз договарање и преговарање.

**Особе које се налазе у спору саме доносе одлуку, без наметања решења од стране медијатора.**

## Ко је медијатор?

Медијатор – посредник представља трећу неутралну особу, која странама у спору помаже да успоставе комуникацију и пронађу заједнички прихватљиво решење.

Медијатор је обавезан да поштује интерес обе стране, као и да у потпуности поштује поверљивост поступка.

## Поступак посредовања – медијације базира се на принципима:

**добровољности** – спроводи се само када су обе стране учеснице сагласне да се поступак спроведе

**равноправности** – стране учеснице имају једнака права

**поверљивости** – изјаве и ставове страна у медијације није дозвољено користити у будућим поступцима

## Које су предности поступка медијације у односу на судски поступак?

У односу на судски поступак, медијација је поступак који је:

- неформалнији
- једноставнији
- ефикаснији
- бржи
- јефтинији
- делотворнији

## Како покренути поступак медијације?

За покретање поступка медијације потребно је да се писменим путем обратите Народној банци Србије са предлогом за посредовање. Уколико и друга страна пристане да прихвати поступак медијације, може се договорити термин одржавања медијације.

**Наглашавамо да је за покретање поступка медијације неопходна сагласност обе стране учеснице.**

## Где се одржава посредовање – медијација?

Поступак медијације организује се у просторијама Народне банке Србије у Београду, Немањина број 17.

Народна банка Србије, писменим путем, обавештава стране о месту, дану и часу одржавања поступка посредовања – медијације.



## Какав може бити исход медијације?

Поступак медијације може бити окончан поравнањем – споразумом страна, обуставом и одустанком.

Народна банка Србије је децембра 2005. године започела са спровођењем поступка посредовања – медијације у области осигурања, о чему више можете да се информишете на сајту Народне банке Србије [www.nbs.yu](http://www.nbs.yu)

**Право на улагање приговора Народној банци Србије имају корисници који су се претходно, писменим путем, обратили, тј. уложили приговор, финансијској институцији – банци, мењачници, лизинг компанији, осигуравајућем друштву или друштву за управљање добровољним пензијским фондовима а на који им није одговорено или им је одговорено да приговор није основан, или није постигнут споразум.**

За додатне информације или питања у вези са заштитом корисника финансијских услуга:

- позовите Информативни центар Народне банке Србије на телефон 0800 111 110 (позив је бесплатан)
- посетите сајт Народне банке Србије [www.nbs.yu](http://www.nbs.yu)
- пошаљите писмо на адресу:

НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ  
ПОШТАНСКИ ФАХ: 712

или и-мејл адресу: [zastita.korisnika@nbs.yu](mailto:zastita.korisnika@nbs.yu)



За сва питања на располагању вам је бесплатан телефонски број

**ИНФОРМАТИВНОГ ЦЕНТРА**

Народне банке Србије

0800 111 110

Сваког радног дана

од 8 до 21 час

На постављена питања биће вам одговорено у року од 48 часова.

## **ЦЕНТАР ЗА ПОСЕТИОЦЕ**

Народна банка Србије  
Краља Петра 12  
11 000 Београд

## **ИЗЛОЖБА**

Народна банка Србије  
Немањина 17  
11 000 Београд

Изложбе грађани могу да посете сваког радног дана од 10 до 16 часова, улаз је бесплатан.